

УТВЕРЖДАЮ:
 Заместитель министра,
 начальник управления по
 социальному обслуживанию,
 закупкам и эксплуатации
 А.В. Репин

« 06 » марта 2026

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе
 независимой оценки качества оказания услуг
 КГБУСО «Краевой кризисный центр для мужчин»
 на 2026 год

№ п/п	Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименование мероприятия по устранению выявленных недостатков, в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации мероприятия	
					реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
I. Открытость и доступность организации						
1.	Отсутствие навигации при входе в здание на 1 этаже	Установить знаки навигации при входе в учреждение для создания понятной, четкой визуализации указателя для доступа к услугам	30.04.2026	Эдокова Л.А., директор		31.12.2026
2.	Недостаточное информирование граждан о	Регулярное обновление информации на сайте учреждения. Анонсирование мероприятий, программ, проектов учреждения	12.01.2026	Тимофеева А.В., специалист по связям с общественност	информация на сайте учреждения регулярно обновляется,	31.12.2026

	планируемых мероприятий центра				анонсируются мероприятия, программы, проекты	
II. Комфортность условий предоставления						
3.	Длительный интервал между записью на прием к специалисту	Оптимизировать процессы (сократить время ожидания) и внедрять персонализированный подход	30.04.2026	Эдокова Л.А., директор		31.12.2026
III. Доступность услуг для инвалидов						
4.	Отсутствие специализированного парковочного места для инвалидов	Проработать вопрос по организации специализированного парковочного места для инвалидов	31.07.2026	Комаров Д.Н., заведующий хозяйством		31.12.2026
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации						
5.	Недостаточно высокий уровень доброжелательности и вежливости сотрудников при оказании услуг	Продолжить работу для повышения доброжелательности и вежливости сотрудников учреждения через регулярные тренинги по клиентоориентированности и эмоциональному интеллекту, внедрение стандартов общения, системы поощрения за качественное обслуживание	31.03.2026 30.06.2026 30.09.2026 31.12.2026	Боровкова Н.С., заместитель директора	Работа проводится ежеквартально	31.12.2026
6.	Недостаточно высокий уровень доброжелательности и вежливости сотрудников при оказании	Осуществлять регулярный контроль и обратную связь, используя метод «Гайный покупатель» для оценки качества обслуживания и анализ отзывов клиентов и оперативное информирование сотрудников о зонах роста	30.06.2026 30.11.2026	Васильева Е.В., заместитель директора	Работа проводится 1 раз в полугодие (июнь, ноябрь)	31.12.2026

Услуг		V. Удовлетворенность условиями оказания услуг		
7.	Недостаточно высокий уровень организационных условий предоставления услуг	Для удовлетворенности клиентов в учреждении продолжить работу по систематическому обучению персонала навыкам коммуникации, внедрению стандартов социального обслуживания, осуществлять регулярный сбор обратной связи (опросы, отзывы).	30.06.2026 30.11.2026	Васильева Е.В., заместитель директора
			Работа проводится 1 раз в полугодие (июнь, ноябрь)	31.12.2026

Директор  Л.А. Эдокова